

EUCON- Qualitätsmanagement

Dr. Hans-Uwe Neuenhahn

Stv. Vorstandsvorsitzender EUCON

22. Januar 2011

Deutscher Mediationstag Jena 2010

- Ausschließlich der Qualität der Mediation gewidmet
- Prof. Dr. Hannes Unberath:
 - Zweifel an der Qualitätskontrolle in einem Stadium der Expansion der Mediation sind schädlich sind.
 - Erforderlich sei ein stärker normativer Mediationsdiskurs statt einer ausschließlichen Erörterung von Ausbildungsstandards
- Notwendigkeit eines Mediationscontrollings der EUCON bestätigt

Dilemma

- Viele teuer ausgebildete Skilehrer, aber (noch) zu wenig Schnee
- (Noch) geringe Wahrscheinlichkeit eines Mediationsmandats – geringer Erfahrungszuwachs
- Souveränität bei Beurteilung der Eignung für Mediation - Erfolg einer Mediation um jeden Preis!!??
- Es ist schwer Vertrauen aufzubauen - es ist leicht, Vertrauen zu verlieren
 - Fehlende Qualität (ver)hindert den Ausbau des Mediationsmarktes
 - Von fehlender Qualität sind wir alle betroffen

Wahrscheinlichkeit eines Mediationsmandates



Wahrscheinlichkeit Mediationsmandat.tre

Qualitätsmerkmale einer Mediation

- Neutrale und ergebnisoffene Beratung über das geeignete Konfliktlösungsverfahren unter Einsatz von Benchmarks
- Kompetenz des Mediators für den konkreten Konflikt
 - Interessen der Parteien im Vordergrund
 - Beherrschung der Tools (u.a. Einsatz einer Prozessrisikoanalyse, Aufteilungsverfahren etc. bei reinem Verteilungskonflikt)
- Transparenz bei Auswahl des Mediators
 - Mediationsstil
 - Mediationserfahrung generell und im konkreten Konfliktumfeld
 - Honorierung
- Klare Regelungen zwischen den Parteien untereinander sowie mit dem Mediator
 - Mediationsvertrag
 - Verfahrensordnung
- Ablauf des Mediationsverfahrens
 - Verhalten des Mediators
 - Qualifizierte Vorbereitung des Mediators
 - Effiziente Verfahrensorganisation
 - Professionelle Mediationssitzung
- Qualifizierte Beendigung des Mediationsverfahrens
- Einholung des Feedback der Parteien

EUCON Qualitätssicherung I

- Qualifizierter Mediatorenpool
- Ausführliches Mediatorenprofil sorgt für Transparenz für die Parteien
 - Generelle und spezielle Mediationserfahrung
 - Referenzen
 - Mediationsstil
 - Honorar
- Klärung der Anforderung an den Mediator mit den Parteien - Maßanzug
- Rückgriff auf andere Mediatoren (Supervision) im laufenden Mediationsverfahren möglich

EUCON Qualitätssicherung II

- Anwendung der EUCON-Verfahrensordnung
- Transparente Auswahl der Mediatoren
 - Im Vorstand
 - Zuständigkeit eines Vorstandsmitglieds für konkreten Fall
 - Monatlicher Bericht für Gesamtvorstand
- Mediationscontrolling

EUCON Qualitätssicherung III

Mediationscontrolling

- Monatlicher Bericht des Mediators
- Monatlicher Bericht für Gesamtvorstand
- Feedbackfragebogen an Parteien
- Abschlussbericht des Mediators an Vorstand

EUCON Qualitätssicherung IV

- seriöse Falldokumentationen (strikte Anforderungen)
- Besprechung von Mediationsfällen für Mitglieder
- Weiterbildung der bei EUCON gelisteten Mediatoren

Mediationsverfahren AZ:

Zuständiges Vorstandsmitglied: Dr. Hans-Uwe Neuenhahn

Mediationseinleitung	
Konfliktbeschreibung	
Bedeutung des Verfahrens	
Anforderungen der Parteien gem. Telefongesprächen	
Auswahlkriterien/Auswahl- Methode	
Vorzuschlagende Mediatoren Mein Vorschlag – abgestimmt mit:	
Bereitschaft der Mediatoren	
- Interesse	
- Zeitliche Verfügbarkeit	
- Ethikregeln	
- Feedback-Fragebogen ok	
- Abschlussbericht ok	
Zustimmungen	
Mediatoren an Parteien am vorgeschlagen	
Von Parteien ernannter Mediator	
Informationsweitergabe durch das Vorstandsmitglied	-
Gebühren EUCON	
- in Rechnung gestellt	
- gezahlt	
Bericht an Vorstand	
Berichte zur Mediation	
- Zwischenberichte vom	
- Abschlussbericht des Mediators	
- Feedbackfragebogen	
- Abschluss der Mediation: Einigung/keine Einigung	
Abschluss schreiben EUCON Parteien + Mediator vom....	

Beurteilung des Mediators

Ziffern 1 – 10 (1 = gar nicht – 10 = sehr ausgeprägt)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Wie gut konnte der Mediator zuhören?										X
2. Hat er das Mediationsverfahren verständlichen machen können?										X
3. Wie neutral war der Mediator?										X
4. Wie einfühlsam behandelte der Mediator Ihre Emotionen?									X	
5. Achtete der Mediator Ihre persönlichen Überzeugungen, Standpunkte und Werte?									X	
6. Konnte der Mediator mit komplexen Sachverhalten umgehen und Probleme analysieren?									X	
7. Konnte der Mediator Vertrauen aufbauen?										X
8. Ließ der Mediator genügend Raum für Ihre eigenen Entscheidungen?										X
9. Konnte der Mediator mit auftauchenden Rechtsfragen, soweit notwendig, sicher umgehen?									X	
10. Hat der Mediator dafür gesorgt, dass eine abschließende (rechtswirksame) Vereinbarung zustande kam?										X
11. Sind Sie mit dem Ergebnis der Mediation zufrieden?									X	
12. Hat der Mediator eine angenehme, entspannte und konstruktive Atmosphäre herstellen können?										X
13. Würden Sie eine Mediation auch in anderen Fällen wählen?										X
14. Würden Sie den Mediator für eine künftige Mediation wählen?										X

Was uns gut gefallen hat

Mediator hat sehr professionell und sehr erfahren gewirkt.

Was verbessert werden könnte

Regelungsbedarf

- mögliche Konflikte
 - Streit zwischen Konfliktparteien/Mediator
 - Verhalten des Mediators
 - Neutralität/Vertraulichkeit des Mediators
 - Schlechtleistung des Mediators
 - Beschwerden des Mediators über eine/beide Parteien
 - Honorarstreitigkeiten
 - Streit aus Abschlussvereinbarung
- Vermeiden gerichtlicher Auseinandersetzungen
- Lösung vorrangig durch Mediation